



Итоговая аттестация Инструменты менеджмента в ресторанном и гостиничном бизнесе.ФНО_ИМвР

- 1 Деятельность менеджмента компании по управлению предприятием в сфере гостиничного или ресторанного бизнеса, позволяющая рационализировать технологические связи, материальные и информационные потоки компании, – это:
- 2 Методы управления целостной структурой системы с использованием нововведений в основных функциях управления (организационная структура, развитие, мотивация), которые позволяют компаниям эффективно реализовывать собственную стратегию, повышать конкурентоспособность, сохранять и развивать устойчивость, – это:
- 3 Упорядоченная система управленческих звеньев, расположенных в строгом подчинении, обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами, а также развитие системы как единого целого, – это
- 4 Совокупность звеньев управления, занимающих определенный иерархический уровень в системе управления гостиницей, – это:
- 5 По характеру отношений элементов организационной структуры компании, связи делятся на:
- 6 Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?
- 7 Управленческий персонал включает:
- 8 Японскому менеджменту персонала не относится:
- 9 С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?
- 10 Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью
- 11 Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:
- 12 Что включает инвестирование в человеческий капитал?





- 13) Человеческий капитал — это:
- 14) Функции управления персоналом представляют собой:
- 15) Потенциал специалиста – это:
- 16) Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:
- 17) Профессиограмма — это:
- 18) Какой раздел не содержит должностная инструкция?
- 19) Интеллектуальные конфликты основаны:
- 20) Конфликтная ситуация — это:
- 21) На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:
- 22) Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:
- 23) Стилль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:
- 24) Комплексная оценка работы — это:
- 25) Коллегиальность в управлении — это ситуация, когда:
- 26) Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах:
- 27) Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям.
- 28) Особенности процесса управления гостеприимством:
- 29) Организационная структура современного отеля зависит от:
- 30) В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:
- 31) Структура управления гостиницей обычно имеет:





- 32 В административную службу входит:
- 33 К наиболее распространенным в международной практике формам управления гостиницами не относятся:
- 34 К какой форме управления относится письменное соглашение, заключенное между собственником гостиницы и менеджером или компанией, специализирующейся на соответствующих услугах управления?
- 35 Директор гостиницы:
- 36 Объектом управления в гостеприимстве выступают
- 37 Субъектом управления в гостеприимстве выступает:
- 38 Основные базовые принципы организационной структуры гостиничного предприятия:
- 39 Структура гостиницы включает в себя такие структурные подразделения:
- 40 Построение организационной структуры управления в гостинице зависит от:
- 41 В раздел общие положения документа входят:
- 42 Какой вид распорядительного документа издается единолично руководителем:
- 43 В обработку входящего документа этот этап не входит:
- 44 Вид организационного документа, который определяет порядок образования, структуру и организацию работы предприятия:
- 45 К внутреннему документообороту относят:
- 46 С какого момента распорядительный документ вступает в силу:
- 47 К группе входящих документов можно отнести
- 48 Комплекс документов, регулирующих деятельность организаций:
- 49 Нормативный документ, определяющий фонд заработной платы сотрудников организации:





- 50 Текущий контроль осуществляется:
- 51 Какой документ составляется при нарушении трудовой или общественной дисциплины:
- 52 Совокупность документов, связанных между собой называется:
- 53 Какие вопросы рассматриваются в распоряжении:
- 54 Предварительное рассмотрение документов включает:
- 55 Каким органом издается решение:
- 56 Какие из перечисленных документов относятся к организационным:
- 57 Документ, регламентирующий деятельность сотрудников организации:
- 58 Закончите начатое предложение: Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания до:
- 59 Кадровая документация ведется в соответствии:
- 60 Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность удовлетворять его потребности:
- 61 Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность заставлять и полное право наказывать:
- 62 Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что руководитель обладает специальными знаниями и компетенцией, которые позволят удовлетворить его потребности:
- 63 При каком виде власти характеристики и свойства, влияющего настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же как влияющий:
- 64 Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики:
- 65 Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:
- 66 Кадровый потенциал предприятия – это:





- 67) Сущность организационно-экономического аспекта управления персоналом состоит в следующем:
- 68) Работники предприятия, работающих по найму и имеющих трудовые отношения с работодателем — это:
- 69) При участии в процессе производства и управления персонал делится на:
- 70) Основными функциями системы управления персоналом являются:
- 71) К общим принципам управления персоналом относятся:
- 72) Стил ь управления персоналом, который имеет следующие характеристики: «единоличное изъятие воли при наличии управленческих функций у руководителя; формирование руководителем строгого морально-психологического климата в коллективе», носит название:
- 73) В историческом развитии в управлении персоналом можно выделить последовательную смену следующих современных концепций и подходов:
- 74) Процесс усовершенствования моральных, психологических, социальных, профессиональных и физических качеств личности в их единстве — это:
- 75) Социальная структура персонала — это:
- 76) Штатная структура персонала — это:
- 77) Средний уровень зарплаты одного работника рассчитывается:
- 78) Какой стил ь руководства не включает модель, описывающая зависимость стилия руководства от ситуации, предложенная Т. Митчелом и Р. Хаусом?
- 79) Какой стил ь лидерства не включает теория жизненного цикла П. Херси и К. Бланшара?
- 80) Люди, приходящие в отдел кадров в поиске работы, есть:
- 81) Краткая трудовая биография кандидата является:
- 82) К наименее достоверным тестам отбора кандидатов относятся:
- 83) Что представляет процесс набора персонала:





- 84) Метод, позволяющий объективно оценить соответствие кандидатов требованиям работы, является метод:
- 85) Что может вызвать ошибки при отборе персонала?
- 86) Что такое рассмотрение и оценка результатов прошлого труда кандидатов, представленного им в виде образца?
- 87) Исследования показывают, что правдивая предварительная характеристика работы сокращает текучесть рабочей силы впоследствии:
- 88) Основным документ, где ведётся запись всей трудовой деятельности сотрудника называется:
- 89) Квалифицированный персонал набирать труднее, чем неквалифицированный. В первую очередь, это связано с
- 90) К преимуществам внутренних источников найма относят: низкие затраты на адаптацию персонала;
- 91) К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят:
- 92) Что следует понимать под текучестью персонала:
- 93) Executive search ("охота за головами") — это:
- 94) Анализ образовательных свидетельств позволяет сделать некоторые заключения о кандидате. К таковым относятся (при необходимости указать несколько): 1 - общительность кандидата; 2- области интересов кандидатов; 3 - социокультурный уровень; 4 - лень, недостаточная сила воли; 5 - отсутствие интересов.
- 95) В каком документе определяется продолжительность испытательного срока для принимаемого на работу сотрудника:
- 96) в организацию, где нет собственной HR-службы, требуется директор по маркетингу. Какой из методов его поиска представляется Вам наиболее эффективным?
- 97) В чем суть предпринимательско-рыночного подхода в работе с персоналом?
- 98) Выплачивает ли предприятие выходные пособия в случае его ликвидации?
- 99) Для проведения собеседования при приеме на работу сотруднику без специальной подготовки в этой области, можно порекомендовать:





- 100) Для того чтобы найти подходящего кандидата на руководящую должность, целесообразно:
- 101) Документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании-это?
- 102) Материальные издержки обычно:
- 103) Что является показателем конкурентоспособности предприятия на рынке труда?
- 104) К недостаткам проектной организационной структуры в плане координации взаимодействия среди сотрудников можно отнести:
- 105) Что не является обязательным атрибутом в ходе конкурса на вакантную должность рекомендации (письма прежних мест работы)?
- 106) К показателям, оценивающим положение предприятия на рынке труда, не относится:
- 107) К помощи рекрутинговых агентств целесообразнее обращаться в случае, когда:
- 108) К преимуществам внутренних источников привлечения персонала относят: 1 - низкие затраты на адаптацию персонала; 2 - уменьшение угроз возникновения интриг внутри организации; 3 - появление новых импульсов для развития; 4 - повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом.
- 109) Какие проблемы могут возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
- 110) Как добиться увеличения предложения работников в организации (привести численность в соответствие с ее реальными потребностями), не прибегая к дополнительному найму со стороны: 1 - использовать переработки рабочего времени; 2 - использовать лизинг рабочей силы; 3 - перевод части сотрудников на сокращенный рабочий день или рабочую неделю; 4 - использовать контракты на конкретную работу
- 111) Какая группа наиболее часто подвергается дискриминации при приеме на работу?
- 112) В каком случае если кандидат подошел, но ему не сообщили об этом, он может узнать ответ о решении?
- 113) Какая часть населения не относится к группам, наиболее часто подвергающимся дискриминации в сфере занятости:





- 114) Какие каналы существуют для поиска сотрудников?
- 115) Какое название носит способ проверки достоверности теста, при котором сопоставляются ответы на похожие вопросы, несколько раз встречающиеся в тексте?
- 116) Содержанием этапа планирования интервью:
- 117) Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
- 118) Какой подход при работе с персоналом стал преобладать в последнее время, когда труд и его условия рассматриваются в качестве продуктов маркетинга?
- 119) Коэффициент, определяемый как отношение количества принятых на работу по должности к общему числу претендентов на эту должность, есть:
- 120) При необходимости массового подбора сотрудников обычно используются следующие методы:
- 121) Если в ходе собеседования выясняется, что кандидат явно не соответствует требованиям должности, то, когда лучше сообщить ему «вы нам не подходите»?
- 122) К какому действию должен прибегнуть менеджер по персоналу при появлении вакансии в ситуации временного увеличения объема работ?
- 123) К недостаткам внешних источников привлечения персонала относят (при необходимости выделить несколько): 1- более высокие затраты на привлечение персонала; 2 - нового работника плохо знают в коллективе; 3 - сохранение уровня оплаты труда, сложившегося в данной организации; 4 - длительный период адаптации; 5 - ограничение возможностей для выбора кадров.
- 124) По каким аспектам Левис предложил разделить критерии отбора работников из кандидатов?
- 125) К основным ошибкам интервью относятся следующие (при необходимости отметить несколько): 1 - попытка интервьюера установить контакт с кандидатом; 2 - поспешность суждения о кандидате; 3 - очень высокая разговорная активность со стороны интервьюера; 4 - детальное выяснение специфики прошлой деятельности кандидата деятельности.
- 126) При предпринимательской организационной стратегии акцент при найме и отборе делается:





- 127) Что влияет на выбор метода набора и отбора кандидатов на вакантную должность?
- 128) Что не является преимуществом использования центра занятости и центров профотбора при приеме на работу?
- 129) Как добиться уменьшения предложения работников в организации (привести численность в соответствие с ее реальными потребностями), не прибегая к увольнениям: перевод части сотрудников на сокращенный рабочий день или рабочую неделю;
- 130) Формирование персонала в условиях рынка опирается на действие механизма:
- 131) Технология оценки "ассесмент-центр" имеет наибольшую эффективность при использовании:
- 132) Какая характеристика теста является ключевой при его включении в процесс отбора?
- 133) После какой процедуры принимается решение о назначении претендента на вакантную должность?
- 134) Какова предпочтительность каналов поиска опытного сотрудника редкой специальности?
- 135) Являются ли обязательным атрибутом в ходе конкурса на вакантную должность рекомендации (письма прежних мест работы)?
- 136) Какой из методов отбора кандидатов в мировой практике считается наиболее надежным?
- 137) Какой из нижеперечисленных пунктов можно отнести к преимуществам внутреннего набора кандидатов?
- 138) Что является преимуществом при наборе кандидатов из внешних источников?
- 139) Что такое Curriculum Vitae (CV)?
- 140) Методы первичного отбора называют:
- 141) Методы первичного отбора?
- 142) Может ли один человек работать сразу по нескольким договорам?
- 143) На каком этапе отбора персонала применяются деловые игры?





- 144) На основе чего решается задача определения потребности в работниках и источников ее удовлетворения?
- 145) На предприятиях какой страны применяется политика пожизненного найма?
- 146) На собеседовании с кандидатом на вакантную должность целесообразно предоставить ему возможность задать свои вопросы:
- 147) Наиболее пригодным документом для достаточно быстрого обзора профессионального и личностного развития и становления кандидата является:
- 148) Наиболее распространенными в настоящее время методами первичного отбора персонала являются (при необходимости отметить несколько методов): 1 - собеседование; 2 - анализ резюме; 3 - тестирование; 4 - анализ анкетных данных; 5 - графологическая экспертиза.
- 149) Начальным этапом процесса найма персонала является:
- 150) Основная цель первичного отбора состоит в:
- 151) Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
- 152) Работники организации, объединенные взаимосвязанными и взаимообусловленными коммуникационными потоками друг с другом и внешней средой в коммуникационный процесс посредством коммуникационных каналов- это?
- 153) Учреждения, которые посредничают между предпринимателями и рабочими, при трудовом найме-это?
- 154) Опыт работы в аналогичной должности:
- 155) Организационная структура — это:
- 156) Открытые вопросы на собеседовании предполагают:
- 157) Отличительной особенностью срочного трудового договора от бессрочного является то, что в срочном трудовом договоре:
- 158) Отношения занятости возникают по инициативе:
- 159) Охотники за головами» - это:





- 160) Адаптация — это: приспособление работника к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям труда;
- 161) Как обеспечить эффективную интеграцию нового сотрудника в организацию:
- 162) В чем заключается социально-психологический аспект адаптации?
- 163) Выделите ключевой элемент адаптации
- 164) Для ускорения процесса адаптации нового сотрудника необходимо:
- 165) Какие виды адаптации выделяют ученые?
- 166) Какие два направления адаптации выделяют в управлении персоналом?
- 167) Какой из нижеперечисленных видов адаптации относят к вторичной адаптации?
- 168) Какой из перечисленных пунктов является необходимым условием организации коллектива и существенным фактором организационно-административной адаптации?
- 169) Какой из перечисленных пунктов является особенно важным для эффективной работы руководителя? выбор стиля управления, приемлемого для данной организации;
- 170) Механизм управления профессиональной ориентацией и адаптацией осуществляется через ...
- 171) Новый сотрудник приходит в отдел, где все работники давно знают друг друга и привыкли работать в команде. Они не стремятся общаться с новичком, предпочитая сначала к нему присмотреться. С Вашей точки зрения, как должен поступить руководитель в подобной ситуации?
- 172) Обязанности, которые прежде выполнялись одним сотрудником, планируется распределить между двумя работниками. При этом один из них - новичок в организации. На ваш взгляд, следует:
- 173) Один из кандидатов на вакантную должность получил хорошее образование, мотивирован на работу в вашей компании и умеет легко находить общий язык с людьми. Но у него отсутствует опыт работы в аналогичной должности. На Ваш взгляд, следует:
- 174) Определите одну из стадий адаптации:





- 175) Организационно - административная адаптация позволяет работнику:
- 176) Период адаптации к новым обязанностям:
- 177) По результатам исследований, полная адаптация работника в коллективе завершается, как правило, по окончании:
- 178) Под профессиональной адаптацией обычно понимают:
- 179) Приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта профессиональной деятельности – это:
- 180) Психофизиологическая адаптация характеризует:
- 181) С какого процесса начинается адаптация работника в коллективе?
- 182) С какого этапа должен начинаться процесс адаптации работника в коллективе?
- 183) Чем характеризуется полная адаптация?
- 184) Что относится к социально-психологическим процессам в коллективе?
- 185) Что подразумевается под процессом ориентации сотрудника?
- 186) Что способствует уменьшению стрессовых ситуаций руководителя?
- 187) Ядро любого коллектива составляют:
- 188) Процесс обучения сотрудников состоит из:
- 189) Определение потребности в обучении происходит путем анализа:
- 190) Приспособление и постепенное вхождение работника в производственные условия, характерные для организации-работодателя, называется:
- 191) Что из перечисленного не является функцией трудовой адаптации:
- 192) Что из перечисленного не является предметом общей адаптации сотрудника:
- 193) Что из перечисленного не является предметом специальной адаптации сотрудника:





- 194) Что из перечисленного не является формой адаптации персонала:
- 195) При каком методе обучения субъектом обучения являются только менеджеры и профессионалы:
- 196) Что из перечисленного не является методом оценки деятельности сотрудников:
- 197) Что из перечисленного является методом оценки деятельности сотрудников:
- 198) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором проводится всесторонняя оценка на основе информации, поступающей из различных источников внутри фирмы, а также за ее пределами, называется:
- 199) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором анализируются записи непосредственного начальника о наиболее успешных и крайне неудачных действиях, предпринятых сотрудником на рабочем месте за оценочный период, называется:
- 200) Аттестация – это форма оценки человека, которую:
- 201) Аттестация персонала — это:
- 202) В чем заключается основной недостаток аттестации?
- 203) К какой группе требований, предъявляемых руководителю, можно отнести аналитические способности?
- 204) К явной функции аттестации относится:
- 205) Какое название носит один из стилей оценочного интервью, в ходе которого менеджер рассказывает подчиненному о том, как он работает, а затем выслушивает точку зрения служащего об оценке работы и о его последующих действиях?
- 206) Какой из нижеперечисленных вопросов является центральным в западном варианте аттестации (performance appraisal)?
- 207) Какой из нижеперечисленных пунктов нельзя отнести к качествам успешного менеджера?
- 208) Какой из нижеперечисленных пунктов нельзя отнести к факторам, лежащим в основе критериев оценки персонала?
- 209) Какой из нижеперечисленных пунктов ограничивает процесс оценки персонала?





- 210) Когда надо проводить аттестацию персонала: 1 - когда персонал надо сократить; 2 - когда персонал надо оценить; 3 - когда персонал надо испугать, тогда люди станут лучше работать; 4 - когда надо переходить на новую систему оплаты труда; 5 - когда надо поменять структуру компании.
- 211) Конечной целью традиционной аттестации (формальный классический государственный вариант) является:
- 212) Метод оценки персонала, предполагающий письменный отчет или устное выступление с анализом выполнения плана работы и личных обязательств, называется:
- 213) Метод оценки персонала, предполагающий проведение беседа с работником в режиме "вопрос-ответ" называется:
- 214) Метод оценки персонала, предполагающий создание критической ситуации и наблюдение за поведением человека в процессе ее разрешения, называется:
- 215) Метод, позволяющий выявить наивысшие рейтинги различных сотрудников по тому или иному показателю оценки, через последовательное сравнение сотрудников друг с другом называется методом ...
- 216) Процесс традиционной аттестации персонала (формальный классический государственный вариант) не предполагают выполнение следующих обязательных мероприятий:
- 217) Чем отличается оценка деятельности в форме западного варианта аттестации (performance appraisal) от традиционной аттестации персонала (формальный классический государственный вариант)?
- 218) Что понимается под традиционной системой аттестации работника (формальный классический государственный вариант)?
- 219) Явной функцией аттестации является:
- 220) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором деятельность сотрудника сопоставляется с определенным ранее или ожидаемым уровнем выработки, называется:
- 221) Метод оценки деятельности сотрудников, сочетающий элементы традиционной оценочной шкалы и критического эпизода, называется:
- 222) Собеседование по результатам оценки деятельности сотрудников называется:
- 223) Прямое денежное вознаграждение — это:





- (224) Метод оценки деятельности сотрудников, при котором сотрудники распределяются в ряд в соответствии с уровнем выполнения ими деятельности по одиночному либо комплексному критерию, называется:
- (225) Косвенное денежное вознаграждение — это:
- (226) Нематериальное вознаграждение — это:
- (227) Выплаты, которые человек получает в форме заработной платы, премий и комиссионных, представляют собой:
- (228) Денежные выплаты работнику со стороны работодателя в виде оплаты отпусков, больничных, лечения, образования, питания, транспорта, представляют собой:
- (229) Удовлетворение, получаемое человеком от самой работы или от психологической / физической среды, в которой находится работник, представляет собой:
- (230) Система вознаграждения персонала организации состоит из:
- (231) Внешняя справедливость имеет место тогда, когда:
- (232) Внутренняя справедливость имеет место тогда, когда:
- (233) Индивидуальная справедливость имеет место тогда, когда:
- (234) Групповая справедливость имеет место тогда, когда:
- (235) Справедливость, при которой работникам платят за их труд сумму, сопоставимую с оплатой аналогичного труда в других фирмах, называется:
- (236) Справедливость, при которой отдельные люди, выполняющие сходные виды работ в одной и той же фирме, получают за свою работу в соответствии с факторами, соответствующими уникальности каждого работника (стаж, производительность труда и др.), называется:
- (237) Справедливость, при которой работникам платят в соответствии с той относительной ценностью, которую их работа представляет для организации, называется:
- (238) Что из перечисленного относится к денежному виду вознаграждения, выплачиваемому по усмотрению работодателя:





- 239) Что из перечисленного относится к денежному виду вознаграждения, выплачиваемому по усмотрению работодателя:
- 240) В какой период профессиональной деятельности формируется мотивация труда?
- 241) В соответствии с теорией «Х» Дугласа МакГрегора человек:
- 242) В чем заключается основная идея классической теории мотивации?
- 243) В чем заключается цель стимулирования персонала?
- 244) В чем суть классической теории мотивации?
- 245) Вероятность увольнения по собственному желанию выше
- 246) Для увеличения эффективности труда необходимо:
- 247) Если результаты деятельности работника неудовлетворительны, то как руководителю предпочтительнее сообщить об этом:
- 248) За что лучше всего, с точки зрения компании, платить сотруднику премию:
- 249) Завышение размеров вознаграждения сотрудника обычно приводит к:
- 250) Заключение трудовых договоров позволяет удовлетворить потребность:
- 251) К добровольным социальным льготам относятся
- 252) К представителям какой группы теории мотивации относятся Абрахам Маслоу, Дэвид МакКлеланд, Фредерик Герцберг?
- 253) К процессуальным теориям мотивации относится:
- 254) Как условно называют теорию мотивации Виктора Врума?
- 255) Какая группа потребностей является первичной, базовой в иерархии А.Маслоу?
- 256) Какая из предложенных современных концепций мотивации была разработана профессором Калифорнийского университета В.Оучи?
- 257) Какая из теорий мотивации включает в себя следующие переменные: усилие, восприятие, результаты, вознаграждение, степень удовлетворения?





- (258) Какие из приведенных потребностей свойственны всем людям?
- (259) Какие основные формы стимулов выделяют?
- (260) Каким образом проявляется в поведении человека доминирование мотива достижения успеха (выберите несколько ответов)? 1 - действовать лучше работников-конкурентов; 2 - желание не отличаться от других работников; 3 - достигать сложных целей или даже превосходить их; 4 - находить лучшие пути для выполнения заданий; 5 - отсутствует стремление выражать и отстаивать свою точку зрения, отличную от мнения большинства.
- (261) Какой из нижеперечисленных пунктов не относится к основным факторам мотивации труда?
- (262) Кто из ученых анализировал и сопоставлял две мотивационные теории «Х» и «Y»?
- (263) . Кто из ученых при классификации мотивов выделил в отдельную группу гигиенические мотивы?
- (264) Маслоу расположил потребности в следующей последовательности:
- (265) На какие две группы подразделяются современные теории мотивации?
- (266) Наибольшую ценность с точки зрения мотивирования имеет работа
- (267) Основными формами оплаты труда являются:
- (268) По Герцбергу основным фактором, влияющим на удовлетворенность трудом, является:
- (269) Первоочередное предоставление льгот и бонусов руководящим сотрудникам:
- (270) Побудить исполнителя к активному сотрудничеству возможно двумя способами:
- (271) Под обогащением труда обычно понимают:
- (272) Под термином "мотивация" понимают:
- (273) Понятие "абсентизм" используют для обозначения:
- (274) Постоянная критика результатов работы





- 275) Постоянная угроза увольнения за несоответствие занимаемой должности
- 276) При сообщении о необходимости уменьшения размеров вознаграждения желательно
- 277) Принципы Э.Мэйо, иерархия потребностей У.Маслоу, Хоторнские эксперименты являются вкладом в теорию управления:
- 278) Процессуальные теории мотивации изучают
- 279) Резкое увеличение количества случаев мелкого воровства, самовольного сокращения рабочего дня и других аналогичных проявлений (при сохранении кадрового состава) обычно могут быть устранены путем:
- 280) Организационная культура это...?
- 281) Организационная культура включает следующие компоненты (определите лишнее):
- 282) Цели внутренних коммуникаций:
- 283) Кого мы называем «Stakeholders» в корпоративной культуре бренда:
- 284) Типы средств, используемые во внутреннем PR (найдите лишнее):
- 285) Верно ли утверждение, что во внутренней среде действуют те же правила и каналы коммуникаций, что и во внешней:
- 286) Какие элементы не входят в состав уровней бренда:
- 287) Различия корпоративной и организационной культур состоит в:
- 288) Выделите три уровня культуры из предложенных:
- 289) Какой стратегией в компании является коммуникационная стратегия:
- 290) Какая функция из перечисленных ниже не свойственна внутреннему PR:
- 291) Основными средствами передачи информации во внутренних
- 292) Верно ли утверждение, что можно ли управлять и подменять артефакты:





- 293) Какие результаты компания может получить от реализации HR-стратегии
- 294) При проведении внутренней PR компании персонал компании и члены их семей являются:
- 295) Что из перечисленного ниже является внутренней задачей PR служб коммерческого предприятия?
- 296) Внутренняя коммуникация как метод персональной мотивации персонала определяет:
- 297) PR проблемы «популярного» решения:
- 298) PR проблемы «непопулярного» решения:
- 299) Какие результаты не являются PR проблемами оценки персонала:
- 300) Миссия и стратегия, цели и средства относятся к:
- 301) Такие факты как использование пространства и времени, наблюдаемое поведение, язык входят в состав:
- 302) Такие факты как особенности восприятия, мысли и чувства, подсознательные убеждения входят в состав:
- 303) Цели, стратегия, ценности и верования входят в состав:
- 304) Какая из функций корпоративной культуры позволяет сотруднику реализовать в рамках корпоративной культуры такие личностные мотивы как склонность к анализу и научным исследованиям:
- 305) Какая из функций корпоративной культуры является мощным стимулом к росту производительности:
- 306) Какая из функций корпоративной культуры заключается в достижении общего согласия на основе объединяющего действия важнейших элементов культуры, роста сплоченности коллектива:
- 307) Какая из функций корпоративной культуры помогает организации выжить в условиях конкурентной борьбы:
- 308) Какая из функций корпоративной культуры ведет к идентификации сотрудником себя с организацией:
- 309) Благодаря какой функции корпоративной культуры усиливается вовлеченность каждого работника в дела организации:
- 310) Назначение какой функции корпоративной культуры заключается в формировании у людей взглядов и отношений к смыслу жизни:





- 311) Динамичное предпринимательское и творческое место работы характеризует:
- 312) Ориентированность на результаты, жестко проводимая линия на конкурентоспособность характеризуют:
- 313) Очень формализованное и структурированное место работы характеризует:
- 314) Очень дружелюбное место работы, где у людей масса общего характеризует:
- 315) К каким методам организационного развития относятся формирование команд и развития межгрупповых связей:
- 316) К каким методам организационного развития относятся ротация кадров, создание автономных рабочих групп, гибкий график работы:
- 317) При какой корпоративной культуре полномочия и ответственность определяются позицией в иерархии:
- 318) Какая корпоративная культура характеризуется централизацией власти, четкой структурой соподчинения:
- 319) Какая культура свойственна организациям, провозглашающим своей миссией служение человеку:
- 320) PMS Это
- 321) АСУ это
- 322) АСУ нужна для:
- 323) Пользователи Асу:
- 324) Какие профайлы может хранить в себе PMS система
- 325) Для чего нужен Channel manager?
- 326) Что из указанного является PMS- системой
- 327) Бизнес-процессы каких услуг можно контролировать через АСУ
- 328) Система OPERA Enterprise позволяет
- 329) Logus The Box рассчитан для какого номерного фонда





- 330 Программа Logus HMS позволяет
- 331 Что является front-end в PMS
- 332 Для чего нужны автоматизированные системы бронирования
- 333 Для чего нужны CRM системы
- 334 Функции Асу
- 335 Единая система расчета позволяет
- 336 Мультиязычность АСУ позволяет
- 337 Функция управления доходами позволяет
- 338 Прямое бронирование через интернет позволяет
- 339 Функция управления стоимостью услуг позволяет
- 340 Что нужно для установки облачной системы
- 341 Какие бизнес-процессы в АСУ автоматизированы
- 342 Какие отели могут самостоятельно выбрать АСУ
- 343 Дистрибьютор HRS представляет на Российский рынок следующие программы
- 344 Какая компания представляет АСУ Эдельвейс
- 345 1С-Отель это Асу
- 346 АСУ SimpleOrder рассчитана на
- 347 Преимущества облачных АСУ
- 348 Преимущества системы НМА
- 349 Какие дополнительные опции есть у системы Bnovo





- 350 Программа TL Express позволяет самостоятельно создать
- 351 Какие АСУ являются облачными
- 352 Какие задачи решает автоматизация точек питания
- 353 Чьи рабочие места должны быть автоматизированы в ресторане
- 354 Автоматизация Back -office в ресторане включает в себя
- 355 Back -office в ресторане решает следующие задачи
- 356 Какие модели являются POS-терминалами-
- 357 Для чего нужен принтер штриховых кодов
- 358 Что важно учесть при выборе сканера штриховых кодов
- 359 К предприятиям, организующим реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте относятся
- 360 Что влияет на классификацию предприятий питания
- 361 Ресторан класса «Люкс» должен обладать
- 362 Какие кафе относятся к категории «По обслуживаемому контингенту и интересам потребителей»
- 363 Диетические и вегетарианские столовые различаются по следующему признаку
- 364 Закусочные различают по
- 365 Где располагаются предприятия быстрого обслуживания
- 366 Что из перечисленного является предприятием быстрого обслуживания
- 367 В какой категории общественного питания разрешено использование одноразовых приборов
- 368 Сколько посадочных мест в кафетерии





- 369 предприятие общественного питания, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, мучных блюд и мучных булочных и кондитерских изделий это
- 370 В АСУ ресторана для бухгалтерского учета предусмотрено
- 371 В справочнике номенклатуры содержится
- 372 В ресторанах быстрого обслуживания не понадобится следующее оборудование
- 373 В чем выгода работы в сети
- 374 Какие бизнес-процессы в сети нуждаются в автоматизации
- 375 Какая из систем отслеживает цены конкурентов
- 376 Какая система является базовой в отеле
- 377 Каким образом возможна передача данных из разных программ, подключенных в отеле
- 378 Какие службы отеля подключены к PMS в базовой комплектации
- 379 Функциональные возможности базового модуля включают
- 380 Какие задачи выполняются при ночном аудите
- 381 С помощью какого устройства находясь в номере можно автоматически изменить статус комнаты в АСУ с «грязного» на «чистый»
- 382 ИсторияGuestов и фирм содержит следующую информацию
- 383 Компонент АСУ Управление туристическими агентствами позволяет
- 384 Что даст интеграция АСУ гостиницы с системой управления рестораном
- 385 Функции системы телефонного сервиса
- 386 Функции интерактивного телевидения





- 387) Функции системы энергосбережения и кондиционирования
- 388) Какой функционал АСУ обязательно нужен для отеля 3 *
- 389) Приоритетные требования к АСУ от мини-отелей
- 390) Что из указанного является PMS- системой
- 391) Что из указанного является IDS
- 392) Какую Асу можно поставить в хостел
- 393) Какая основная задача системы Rate Shopper
- 394) Какая основная задача системы Chanel Manager
- 395) Создание профайла Гостя происходит
- 396) В каких АСУ есть шахматка
- 397) Дополнительные услуги в отеле можно учитывать
- 398) Через какую программу Данные из PMS передаются в ОТА
- 399) У какой программе ведётся Система лояльности Гостей и Партнеров
- 400) Через какую систему ведется управление доходами
- 401) Frontdesk24 - это
- 402) Какие из перечисленных АСУ облачные
- 403) Какие из перечисленных АСУ являются десктоп- системами
- 404) Какие АСУ разработаны в России
- 405) Поселение гостя происходит в системе
- 406) Какое оборудование является специфическим для ресторанов





- 407) Какие из систем напрямую интегрируются с сайтом отеля
- 408) Кто из представленных компаний является производителем АСУ
- 409) Основные функции систем автоматизации
- 410) Какие возможности предоставляет отельное телевидение
- 411) Какие возможности предоставляет интеграция с системой мини-баров
- 412) Какое преимущество дает прямое бронирование через интернет
- 413) Для чего нужна Property Management System
- 414) За счет чего увеличивается доход отеля при использовании АСУ
- 415) Где может быть использована АСУ Logus HMS
- 416) От чего зависит цена программы Logus The Box
- 417) Какие дополнительные интерфейсы предлагает 1С-Отель к базовой программе
- 418) В каких АСУ есть возможность бронировать койко/места для хостелов
- 419) У кого из российских разработчиков есть собственный Chanel Manager
- 420) Какие три зоны ответственности руководителя?
- 421) Что из перечисленного не входит в зону ответственности «Задача»?
- 422) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/слабые навыки»?
- 423) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/сильные навыки»?
- 424) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «слабое желание/сильные навыки»?
- 425) В каких пропорциях должно распределяться время по модели «70/20/10»?





- 426) Представьте, что к вам в ресторан пришел новый официант. Какое из предложенных обучений вы проведете ему в первую очередь?
- 427) Сотрудник при работе с конфликтными клиентами (гостями) теряет уверенность в себе и начинает нервничать. Какие меры вы можете предпринять?
- 428) Что важно делать при работе с сотрудником из квадрата «сильное желание/сильные навыки»?
- 429) Отметьте верные примеры эмоционального сервиса
- 430) Выберите верное утверждение
- 431) Выберите верное из списка, что напрямую влияет на увеличение среднего чека в ресторане
- 432) Из чего складывается особенное отношение к Гостю (отметьте верное)
- 433) В ресторане закончился салат Нисуаз, Гость заказывает официанту именно этот салат. Выберите верный ответ официанта.
- 434) Выберите верное высказывание
- 435) Выберите верное утверждение
- 436) Отметьте стандарты, относящиеся к коммуникационным
- 437) При каких условиях стандарты сервиса и эмоциональный сервис совместимы? (выберите верное)
- 438) Что влияет на качество сервиса? Выберите несколько вариантов.
- 439) Как сокращение затрат влияет на качество сервиса?
- 440) Выберите способы поддержания качества сервиса.
- 441) Как рассматривается понятие «сервис», с точки зрения бизнеса, при решении проблемы клиента?
- 442) Должностные обязанности менеджера включают в себя:
- 443) Как предотвратить злоупотребления в ресторане
- 444) Работа выстраивается неэффективно, если:





- 445) Выберите виды классических систем управления, которые чаще используются на практике
- 446) Как называется структура, при которой персонал конкретного подразделения подчиняется единственному человеку?
- 447) Как называется структура с двумя уровнями управления, в которой каждое подразделение специализируется на конкретных бизнес-процессах?
- 448) Как называется модель, принимаемая за исходную для сопоставления с ней других подобных объектов?
- 449) Как называется средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Они подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров?
- 450) Как называется вид гостиниц, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категорий "студия" и "апартамент"?
- 451) Как называется вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов?
- 452) Как называется вид гостиниц, включающих в себя многоместные номера, но не более 12 мест в одном номере, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для завтраков и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги?
- 453) Как называется вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом?
- 454) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 75 кв. м, состоящего из 3 и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с 2-спальной кроватью размером 200 × 200 см и дополнительным гостевым туалетом?





- 455) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 40 кв. м, состоящего из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью размером 200 × 200 см, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)?
- 456) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 35 кв. м, состоящего из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- 457) Как называется категория для 1-комнатного номера в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, рассчитанного на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета?
- 458) Как называется категория для 1-комнатного номера в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, рассчитанного на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)?
- 459) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- 460) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо 1 полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- 461) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо 1 полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров), рассчитанного на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 кв. м в гостиницах круглогодичного функционирования, 4,5 кв. м - в гостиницах сезонного функционирования
- 462) Как называется действие предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера (места) для временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием?





- 463) Укажите основные услуги гостиничных предприятий
- 464) Укажите какие дополнительные услуги гостиницы должны предоставлять бесплатно?
- 465) Как называются услуги, которые способствуют процессу продвижения основных услуг и существенно увеличивают прибыль (часто включенные в стоимость проживания)?
- 466) Укажите основные каналы бронирования, откуда гостиничное предприятие может получить будущих гостей
- 467) Укажите типы бронирования
- 468) Как называется должность человека, который руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом и гостями, ведет учёт и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима?
- 469) Как называется должность человека, который обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и гостями?
- 470) Как называется служащий, в обязанности которого входит: встреча и регистрация гостей, расселение (распределение номеров), расчёт при выезде гостя, выдача ключей от номеров гостей и контроль над их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей?
- 471) Как называется специалист, который несет ответственность за поддержание хороших отношений между гостями и отелем, и за уверенность в том, что гости хорошо проводят время. Они также обеспечивают дальнейшее использование продукции или услуг компании, всегда готовы помочь и занимают активную позицию?
- 472) Что относят к жилым помещениям в гостинице?
- 473) Что относят к административным помещениям в гостинице?
- 474) Что относят к обслуживающим помещениям в гостинице?
- 475) Что относят к подсобным помещениям в гостинице?





- 476 Укажите какие виды выделяют в уборке жилых номеров
- 477 Расставьте элементы последовательности уборки многоквартирного номера (от первого к последнему)
- 478 Как называется сотрудник, в чьи обязанности входят обеспечение гостей в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий?
- 479 Как называется работник отеля или ресторана, главная обязанность которого – встреча гостей у входа?
- 480 Каким образом взимается плата при размещении от 6 до 12 часов после расчетного часа?
- 481 Каким образом взимается плата при размещении не более 6 часов после расчетного часа?
- 482 Каким образом взимается плата при размещении от 12 до 24 часов после расчетного часа?
- 483 Одноместный номер Заезд 10.03 в 21 ч 00 мин стоимостью 10 000 рублей/сутки. Выезд 14.03 в 15 ч 00 мин. Посчитайте стоимость доплаты гостя (ответ дать одним числом без пробелов и запятых)
- 484 Одноместный номер Заезд 10.03 в 19 ч 00 мин стоимостью 10 000 рублей/сутки. Выезд 14.03 в 22 ч 00 мин. Посчитайте стоимость проживания (ответ дать одним числом без пробелов и запятых)
- 485 Перечислите с помощью которых проживающие могут произвести расчет
- 486 Что включает в себя инженерное оборудование
- 487 Укажите, что включает в себя инженерно-техническое оборудование
- 488 Кондиционирование жилых помещений гостиниц каких категорий должно иметь устройства местной регулировки или программирования тепловлажностных параметров?
- 489 Номера гостиниц выше какой категории должны быть оборудованы средствами охранной сигнализации?
- 490 Укажите первый этап классификации гостиницы
- 491 Укажите второй этап классификации гостиницы
- 492 Укажите третий этап классификации гостиницы





- 493) Укажите что включает в себя технологический цикл обслуживания гостя
- 494) Что из перечисленного является Целью классификации гостиничного предприятия?
- 495) «...»- совокупность процессов выработки, формулирования и принятия решений, моделирования, планирования, организации, мотивации, контроля в бизнесе.
- 496) «...»- деятельность предпринимателей, в ходе которой они полноценно реализуют права и обязанности владельцев бизнеса по целенаправленному воздействию на результаты и ресурсы своего бизнеса, бизнес-процессы и бизнес-коммуникации для успешного исполнения обязательных профессиональных предпринимательских функций.
- 497) Выделите из предложенного списка обязательные профессиональные предпринимательские функции:
- 498) «...»- единица регистрации предпринимателей под определенным фирменным наименованием и в конкретной организационно-правовой форме предпринимательства.
- 499) Выберите сущствующие уровни в управлении собственным бизнесом
- 500) «...»- специально созданные команды управленцев для исполнения управленческой работы в чужом бизнесе в течение периода времени, о продолжительности которого последние договорились с его фактическими владельцами на определенных условиях.
- 501) Каких бизнес- коммуникаций НЕ существует:
- 502) Демпинг- это ...
- 503) «...»- совокупность должностей бизнес-единицы. Эти должности занимают штатные сотрудники.
- 504) Обязательными условиями, которые по закону должны быть отражены в трудовом договоре являются:
- 505) Что такое PR (Public Relations)?
- 506) В чем заключается главное отличие рекламы от PR?
- 507) Каким термином обозначается взаимоотношение с государственной властью?





- 508 Субъектом GR является?
- 509 Что из представленного Не является структурным блоком бизнес-модели по А. Остервальдеру и И. Пенье:
- 510 Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:
- 511 «...»- управление людьми, персональным трудовым ресурсом, личным участием в бизнес-процессах и бизнес-коммуникациях своего дела для достижения наилучших персональных результатов в занятии предпринимательством.
- 512 Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:
- 513 Основными общемировыми критериями разграничения бизнес-единиц по размерам являются...
- 514 Выберите правильные ЮЛ с единственным участником
- 515 Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:
- 516 Долевое владение бизнесом бывает:
- 517 «...» - учрежденное одним или несколькими лицами общество, капитал которого разделен на доли.
- 518 Бизнес-план имеет следующие два направления:
- 519 Для предпринимателя, который знает, что он действует на стабильном и насыщенном рынке, лучшим решением будет направить свои маркетинговые усилия на:
- 520 Инвестиции могут осуществляться в форме (укажите не менее 2-х вариантов ответов):
- 521 Риск - это:
- 522 Какие вопросы не входят в список вечных вопросов бизнеса?
- 523 Укажите верные признаки подходящей бизнес- идеи:
- 524 Какая характеристика НЕ входит в концепцию SMART- целей:
- 525 Выполните правильное соответствие между понятиями и определением:





- 526 Кто может являться стартапером?
- 527 Кто такой бизнес- ангел?
- 528 Кто такой бизнес- акселераторы?
- 529 Посевные инвестиции- это...
- 530 Краудфандинг- это...
- 531 Краудлендинг- это...
- 532 Бутстрэппинг- это...
- 533 Рейдерство- это
- 534 Бутстрэпперы:
- 535 К категории «Три Д» относят:
- 536 К исключительным компетенциям управляющих менеджеров относят:
- 537 Под технологической реконструкцией бизнеса понимается:
- 538 К объектам управления ростом бизнеса относят:
- 539 Слияние бизнес- единиц без наличия производственной общности называется:
- 540 Какого вида разгосударствления не существует?
- 541 Невозможно принять положительное решение о добровольной ликвидации бизнес- единицы в случае если...
- 542 Банкротство это-...
- 543 Ложно заявление о банкротстве в попытке получение у кредиторов отсрочки или рассрочки долга- это...
- 544 Когда возможен мораторий на банкротство?
- 545 Управление бизнесом это-





- 546 Фирменный знак- это
- 547 Взаимные переплетения сотрудничества и соперничества сторон бизнес- коммуникаций называют ...
- 548 Реклама не должна быть:
- 549 Что из нижеприведенного списка не относится к недобросовестному партнерству:
- 550 Сколько структурных блоков канвы бизнес моделей выделил Пинье и Остервальдер:
- 551 Самое эффективное недорогое и бесплатное предложение в бизнес- модели по стимуляции покупательного спроса?
- 552 Бизнес план в аналитической части содержит:
- 553 Бизнес- планирование не включает в себя:
- 554 Создание бизнес плана начинается с...
- 555 Офшорное предпринимательство это
- 556 К числу типов владения бизнесом не относят
- 557 Существует ли в РФ закон о семейном предпринимательстве?
- 558 ИП отвечает по обязательствам...
- 559 Какой закон определяет статус граждан, уплачивающих налог на профессиональный доход:
- 560 В ООО высшим стоящем органом является

